

## 事業者概要

|       |                 |                          |     |            |       |
|-------|-----------------|--------------------------|-----|------------|-------|
| 設立年月日 | 昭和 60 年 8 月 5 日 |                          | 資本金 | 15,000,000 | 円     |
| 従業員数  | 全体              | 452 人(令和 5 年 12 月 1 日現在) |     |            |       |
|       | うち専門分野有資格者数     |                          |     |            |       |
|       | 資格名             | 社会福祉士                    |     |            | 91 人  |
|       | 資格名             | 精神保健福祉士                  |     |            | 53 人  |
|       | 資格名             | 社会福祉主事任用資格               |     |            | 190 人 |
|       | 資格名             |                          |     |            | 人     |

## 業務実績(過去5年間の類似業務)

| 業務名                                  | 発注者  | 受注期間                         | 業務内容   |
|--------------------------------------|------|------------------------------|--|
| 川崎市生活自立・仕事相談センター運営業務委託               | 川崎市  | 平成25年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日  | 自立相談支援業務・住居確保給付業務・就労準備支援業務<br>・家計相談支援業務・就労訓練事業に関する業務 |
| 生活困窮者自立促進支援相談業務委託                    | 東大和市 | 平成26年5月16日<br>～<br>令和5年3月31日 | 自立相談支援業務・住居確保給付業務・就労準備支援業務<br>・家計相談支援業務・学習相談支援業務     |
| 被保護者就労支援業務委託                         | 東大和市 | 平成27年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日  | ・就労支援業務  |
| 東村山市暮らし・しごとサポートセンター運営業務委託            | 東村山市 | 平成27年2月1日<br>～<br>令和5年3月31日  | 自立相談支援業務・住居確保給付業務・就労準備支援業務<br>・家計相談支援業務・学習相談支援業務     |
| 生活保護決定に必要な資産調査等及び就労支援業務並びに地域生活移行支援業務 | 千代田区 | 平成20年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日  | 資産調査業務・就労支援業務・就労準備支援業務<br>・地域生活移行支援業務                |
| 生活困窮者自立支援制度に基づく自立支援総合相談業務            | 千代田区 | 令和2年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日   | 自立相談支援業務・家計改善支援業務・就労準備支援業務                           |
| 就労相談支援事業(生活保護)の業務委託                  | 中央区  | 平成18年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日  | ・被保護者就労支援業務  |
| 生活困窮者自立相談支援事業の業務委託                   | 中央区  | 平成27年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日  | 自立相談支援業務・住居確保給付金業務<br>・家計改善支援業務・就労準備支援事業             |
| 文京区生活困窮者自立支援総合相談事業委託                 | 文京区  | 平成27年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日  | 自立相談支援業務・住居確保給付業務・家計相談支援業務<br>・一時生活支援業務              |
| 文京区生活保護受給者就労支援等事業及び生活困窮者就労準備支援事業業務委託 | 文京区  | 平成26年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日  | 就労支援事業・就労準備支援事業                                      |
| 就労準備支援事業業務委託                         | 台東区  | 平成31年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日  | 就労準備支援業務   |
| 生活保護受給者社会参加支援事業委託                    | 目黒区  | 平成25年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日  | 就労支援業務・被保護者就労準備支援業務<br>・金銭管理支援業務・家計改善支援業務            |

|                                      |       |                               |   |
|--------------------------------------|-------|-------------------------------|---|
| 生活困窮者自立支援法に係る事業実施委託 家計改善支援事業         | 目黒区   | 平成27年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日   | 家計改善支援業務                                |
| 生活困窮者自立支援法に係る事業実施委託 就労準備支援事業         | 目黒区   | 平成27年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日   | 就労準備支援業務                                |
| 被保護者就労準備支援事業業務委託                     | 豊島区   | 平成28年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日   | 就労準備支援業務                                |
| 生活困窮者自立相談支援事業等業務委託                   | 江戸川区  | 平成27年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日   | 自立相談支援業務・住居確保給付業務・家計相談支援業務<br>・就労準備支援業務 |
| 生活困窮者家計相談支援事業業務委託                    | 江戸川区  | 平成29年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日   | 家計改善支援業務                                |
| 生活困窮者就労準備支援事業業務委託                    | 江戸川区  | 平成29年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日   | 就労準備支援業務                                |
| 被保護者社会参加促進事業支援業務委託                   | 墨田区   | 平成25年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日   | 就労準備支援業務                                |
| 墨田区生活困窮者自立相談支援事業及び家計改善支援事業実施に関する業務委託 | 墨田区   | 平成31年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日   | 自立相談支援業務・住居確保給付金業務<br>・家計改善支援業務         |
| 墨田区生活困窮者就労準備支援事業実施に関する業務委託           | 墨田区   | 平成28年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日   | 就労準備支援業務                                |
| 墨田区ひとり親家庭就業・自立支援事業業務委託               | 墨田区   | 令和4年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日    | 就労支援業務・就労先の開拓及び就業情報の提供                  |
| 生活困窮者自立支援事業委託                        | 昭島市   | 平成29年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日   | 自立相談支援業務・住居確保給付業務・家計改善支援業務              |
| 就労準備支援事業委託                           | 昭島市   | 平成31年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日   | 就労準備支援業務                                |
| 生活困窮者学習支援事業委託                        | 小金井市  | 平成29年7月3日<br>～<br>令和5年3月31日   | 学習支援業務                                  |
| 日野市生活困窮者就労準備・家計改善支援業務委託              | 日野市   | 平成28年11月15日<br>～<br>令和5年3月31日 | 就労準備支援業務・家計改善支援業務                       |
| 生活困窮者自立支援事業                          | 清瀬市   | 平成30年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日   | 自立相談支援業務・就労準備支援業務・家計改善支援業務              |
| 東久留米市生活困窮者学習支援事業業務委託                 | 東久留米市 | 平成29年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日   | 学習支援業務                                  |
| 武蔵村山市生活困窮者及び被保護者就労準備支援等業務委託          | 武蔵村山市 | 平成28年10月1日<br>～<br>令和5年3月31日  | 就労準備支援業務                                |

|                                    |      |                             |  |
|------------------------------------|------|-----------------------------|--|
| 多摩市生活困窮者自立支援事業業務委託                 | 多摩市  | 平成30年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日 | 自立相談支援業務・住居確保給付業務・家計相談支援業務<br>・就労準備支援業務・一時生活支援業務 |
| 被保護者就労準備支援事業業務委託                   | 多摩市  | 平成31年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日 | 就労準備支援業務   |
| 稲城市生活困窮者自立相談支援等事業業務委託              | 稲城市  | 令和2年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日  | 自立相談支援業務・住居確保給付金業務<br>・家計改善支援業務・就労準備支援業務         |
| 西東京市生活困窮者家計改善支援事業業務委託              | 西東京市 | 令和4年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日  | 家計改善支援業務   |
| 西東京市生活困窮者就労準備支援事業業務委託              | 西東京市 | 平成30年7月1日<br>～<br>令和5年3月31日 | 就労準備支援業務   |
| 被保護者就労準備支援事業委託                     | 西東京市 | 平成31年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日 | 就労準備支援業務   |
| 横浜市家計改善支援事業業務委託                    | 横浜市  | 平成27年4月1日<br>～<br>令和5年3月31日 | 家計改善支援業務   |
| 島しょ地域における生活困窮者自立相談支援事業(就労支援)業務委託契約 | 東京都  | 令和3年2月10日<br>～<br>令和5年3月31日 | 就労支援業務・就労準備支援業務                                  |

備考

※記載する実績は、過去5年間の地方公共団体又は民間企業等から受注した類似事業の実績としてください。

※不足する場合は、行を追加してください。

## 業務従事予定者の配置計画、実施スケジュール及び実施方針

以下の内容を具体的に、それぞれ記載してください。

- (1) 従事者の配置計画、担任予定業務、実施スケジュール及び進行管理（※1、2）
- (2) 現在の社会情勢や生活困窮者自立支援法の趣旨を踏まえた本業務に対する基本方針
- (3) 生活困窮者及び生活保護受給世帯への自立支援を実施する上で、それぞれ重視する点
- (4) 実施事業のアウトリーチ支援に関する全体的な方針

（※1）業務担当者が事故等により不在となった場合に、担当者と同等の人員を配置するなど、業務の継続性を担保する貴社（者）の体制も明記してください。

また、各職種に充てる人数を下表に記載してください。

（※2）港区生活・就労支援センターの現在の運営人数は12名です（令和5年11月1日現在）

- (1) 従事者の配置計画、担任予定業務、実施スケジュール及び進行管理（※1、2）  
標記の全職員は、すでに配属済となります。仕様書に記載の『資格要件』を満たしています。

| 職種             | 兼務の可否        | 人数(兼務者含む) |
|----------------|--------------|-----------|
| 主任相談支援員        | 不可           | 1名(専任)    |
| 相談支援員          | 可(注1)        | 3名(兼務)    |
| 就労支援員          | (生活困窮者)可(注1) | 3名(兼務)    |
|                | (生保受給者)不可    | 2名(専任)    |
| 家計改善支援員        | 可(専任が望ましい)   | 2名(専任)    |
| 生活困窮者就労準備支援担当者 | 可(注2)        | 2名(兼務)    |
| 被保護者就労準備支援担当者  | 可(注2)        | 2名(兼務)    |
| ひとり親家庭自立支援員    | 可            | 1名(専任)    |
| 求人開拓員          | 不可           | 1名(専任)    |
| その他(補助事務員等)    | 可            | 1名(兼務)    |

(注1) 相談支援員3名と就労支援員3名が兼務

(注2) 生活困窮者就労準備支援担当者2名と被保護者就労準備支援担当者2名

- (2) 現在の社会情勢や生活困窮者自立支援法の趣旨を踏まえた本業務に対する基本方針

コロナ禍の影響は、住居確保給付金や総合支援資金の貸付制度等といった第2のセーフティネットの大幅な利用拡大につながりました。更に、最後のセーフティネットである生活保護も申請件数が増加していると報道がありました。コロナ関連の給付等も終わりつつあり、生活困窮者の数は今後も増えていくことが予想されます。

当法人は様々な自治体で自立相談支援事業に携わっていますが、支援の現場を見ると様々な生活困窮者の特徴が見られます。例えば、技術革新によってスマートフォン決済を利用する方々が増えていますが、それは容易に債務を積み重ねてしまうことにもつながり、安定した収入がないにもかかわらず多額の債務を抱える若者からの相談が増えています。成人年齢の引き下げもあり状況を注視する必要があると考えます。

また、低所得者だけでなく中間所得者層も生活に困窮する事象が少なくありません。例えば、失業や病気、子どもの進学等への不安が強いあまりに保険料が高額な民間保険に加入していたり、高額かつ長期の住宅ローンを組んで収支の均衡が崩れていたりすることがあります。しかし、生活レベルを下げることをためらう場合が少なくないことから、公租公課の滞納や一般債務の増加を招いて家計の相談に至るといった状況です。

更には、高齢の親が引きこもる子を支える「8050問題」でも生活に困窮している事象が多くみられます。家計の困りごとは親族にも相談することをためらいがちであり、関係機関も家計状況

の把握や解決までは困難であることから経済的な孤立が深まり、相談に辿り着く頃には課題が複雑化している状況です。

港区では、平成16年4月より全国に先駆けて生活保護受給世帯への就労支援事業が開始されていきました。その後、平成27年1月に港区生活・就労支援センターを開設し、生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号）に基づく業務、並びに生活保護法（昭和25年法律第144号）に規定する生活保護受給世帯への就労支援業務を、生活困窮者及び生活保護受給世帯等（以下「支援対象者」という。）に対し実施することにより、支援対象者の自立の促進を図ってきたとの認識です。

このことを踏まえ、総合的な支援が個々の状況に応じて確実かつ適切に実施される仕組みの構築を重視し、1) 包括的な支援、2) 個別的な支援、3) 早期的な支援、4) 継続的な支援、5) 創造的な支援を実践し、生活困窮者自立支援事業に取り組みたいと考えています。

### （3）生活困窮者及び生活保護受給世帯への自立支援を実施する上で、それぞれ重視する点

生活困窮者の自立支援を実施する上で重視する点は、支援対象者の早期発見と早期アプローチです。そのためには、他機関・自治体内の各種窓口と連携することが重要だと考えています。加えて、支援を実施する上でも様々な課題を抱える対象者を支援するにあたり、他機関と連携して実施してまいります。

生活保護受給世帯への自立支援を実施する上で重視する点は、ケースワーカー様との連携を重要視しています。ケースワークにおける支援方針に沿った支援を心がけております。加えて、支援対象者の権利のみに偏ることのない、勤労・納税・申告の義務も意識した支援を実施いたします。

両事業ともに共通する点は、本業務は支援対象者と支援員との間における信頼関係及び専門性が業務遂行の前提となり、業務の継続性と安定性が求められることから、高度な専門性と豊富な経験を有す職員を配置し、業務を履行できる適切な推進体制を確保するとともに、意欲的に取り組みます。

### （4）実施事業のアウトリーチ支援に関する全体的な方針

上記の通り、支援対象者の早期発見は重要であると考えています。そのためには関係機関の連携による情報共有と早期アプローチが必要であると考えています。関係機関は、なるべく広くとらえ「公的な窓口」「収納の窓口」「住宅等の管理者」「駅等の施設管理者」「民生委員」「不動産業者」等、今までの福祉関係機関の枠にとらわれないことが重要であると考えております。

関係機関からの情報提供があった場合は、早期にアプローチします。『どの機関がアプローチすべきか』ではなく、『どうやって、支援チームがアプローチできるのか』『どんなアプローチが可能なのか』を念頭に置いて、センターによる支援を実施することにとらわれず、チーム支援自体をコーディネートさせていただきます。

管理運営について

以下の内容について、それぞれ具体的に記載してください。

- (1) 事業従事者に係る研修等の実施計画
- (2) 周知方法をはじめとした、相談者数増加時の取組み
- (3) 守秘義務を課した支援会議を開催する際の対象者の選定方法及び作成資料
- (4) 関係機関との連携や協力方法、並びに不足している社会資源の開拓に関する取組み

(1) 事業従事者に係る研修等の実施計画

法人内研修、所内研修、その他に技能の習得が必要な外部研修などには積極的に参加し技能の習得を行います。また定期的に職員の力量評価を行い、個々の能力に応じた目標設定を策定しています。以下のように対策を実施しています。

- ◆ 異なる自治体の相談事業従事者による研修会や情報交換等の実施。
- ◆ 連携協力法人との人事交流・研修会等の実施。
- ◆ ISO の認証を得た教育計画に基づく職員教育の実施。

具体的な研修内容につきましては、育成方針に基づき当法人施設、連携協力法人でOJTによる研修を実施しています。当法人及び関連法人が実施している生活困窮者に対する様々な支援事業における具体的な支援技法をケース単位で学ぶことにより、着実に個々の職員における支援レベルの向上を図ります。加えて、当該研修で得た内容を各自がセンターへ持ち帰り、当該内容をセンター全体に伝えることにより、センター全体としての支援レベルの向上も同時に図っていきます。

OJT 以外には以下のような研修体制が整っています。

○ 個人情報保護研修

各職員に対し業務に就く前に個人情報保護に関する組合内研修を行い、個人情報保護の徹底に努めています。また、定期的（1年に1回以上）に個人情報保護に関する研修を実施しています。

○ 必要な技能の習得研修（生活保護制度研修等）

定期的に職員の力量評価を行い、職員の個々の能力に応じて、取得する資格や能力の目標設定と計画管理を含めた年間計画を策定しています。資格等の外部研修が必要な場合は、参加し必要な技能の習得をしています。

○ 法人内研修（自立相談支援研修、自立相談支援ケース検討会等）

配属先以外の自治体で働く支援員による合同ケース検討会や、他事業での事例研究、その他の専門分野に関する法人内研修会、教育・訓練等を実施しています。

○ 外部研修（自立相談支援研修会【全社協開催】等）

特別区人事・厚生事務組合バックアップセンター、ならびに他機関の研修を含め、職員研修を制度化し、職員の資質の向上に努めています。とりわけ自立相談支援事業や生活保護制度等の状況については、常に最新の情報を共有できるよう研修します。また、参加した職員は、外部研修参加報告書を作成し、内部研修の際に役立てます。

# 企画提案書

## 管理運営について

### (2) 周知方法をはじめとした、相談者数増加時の取組み

相談者数増に向けた取組については、以下の2点を中心に取組みます。

#### ● 関係機関への周知

生活困窮者支援においては、多様かつ包括的な支援が求められるため、関係機関からの紹介および連携を重視する取組みを図ることが肝要と考えています。これまでの新規相談者の相談経路は関係機関からのご紹介が7割弱を占めており、関係機関への事業周知によって、活用しやすい事業であると捉えていただいていることが考えられます。

当該事業が有する、支援員の専門性および支援メニューの可視化を図ることにより、「どのような相談ができるのか」「どのような支援を依頼できるのか」といった、支援連携への具体的なイメージ案を関係機関へお示ししていく取組みを今後も目指してまいります。これまで、関係機関の窓口、保健所主催の講演での出張ブースや講演、大学での講演、民生委員、スクールソーシャルワーカー、学校関係者等の会議にて可視化した資料と各関係機関に合わせた事業説明や事例を行ってまいりました。

また、日々の実践から、関係機関との支援連携を積み重ねていく意識をもつことで、様々な相談内容であっても対応できる相談窓口としての役割を区民の方々へ広く伝えられるものと思われまます。

#### ● 顕在的対象者と潜在的対象者の双方へ対応した、多層的な広報アプローチの実施

生活に困窮するの方々へ包括的・早期的な支援を実施する、また、地域社会から孤立した方々の声なき声を受け止めて支援に繋げていくためには、明確な指針を持った広報活動およびアウトリーチ活動が重要だと考えます。そこで、顕在的対象者および潜在的対象者の双方に対応した広報をご提案いたします。

顕在的対象者に対応した広報活動は、おおよそすべての区民が利用する窓口・施設等における広報活動です。生活困窮者が出向くと想定される次の窓口に対して周知・説明を行い、窓口へのチラシ配架と来所者への案内を依頼します。

ハローワーク品川、区各部署（各支所区民課・税務課・国民年金課保健福祉課・高齢者支援課・障害者福祉課・港区子ども家庭総合支援センター・みなと保健所等）、関係機関（区内医療機関、民生委員、高齢者支援センター、社会福祉法人、NPO法人等）その他、区広報やホームページ、掲示板、町内会、商店会回覧等を活用させていただき、困窮者への直接の周知を図ります。

潜在的対象者に対応した広報活動は、港区内の繁華街で就労する労働者や外国人コミュニティ等へのチラシ配布等を予定しています。

具体的な実施時期・内容につきましては、関係機関との調整が必要になる場合がありますので、港区様と協議のうえ取り決めさせて頂きたいと考えています。

# 企画提案書

## 管理運営について

### (3) 守秘義務を課した支援会議を開催する際の対象者の選定方法及び作成資料

自立相談支援事業において、個々の情報共有の際には、その都度本人の同意を得ながら支援することが基本ですが、下記のように本人の同意がとれていない状態であったとしても情報共有が必要となるケースが存在します。

- ・ 自立相談支援機関に相談には来ていないが、他の関係機関に相談に来ている
- ・ 同一世帯内で別々の関係機関に相談をしているが、世帯全体の課題として共有されていない

そうしたケースには、世帯全体としての状況を把握することで、はじめて困窮の程度が理解できるケースがあり、そうしたケースについて関係機関間で情報共有を行うことにより、迅速な対応、緊急性の状況把握等を踏まえた相談支援を行うことが可能となると考えます。また、情報共有の場があることで、それぞれの関係機関の役割分担について共通の理解を得ることができます。

関係機関等を構成員とする、生活困窮者に対する支援の情報交換や支援体制に関する検討を行うための支援会議を設置することで、下記の対象者の選定が考えられます。

- 地域において関係機関が把握している困窮が疑われるようなケース
- 現に世帯員の様々な人が課題を抱え、別々の機関に相談にきているが、世帯全体の課題として関係者間で把握・共有されていないケース
- 世帯員のうち、一人の課題把握から、世帯全体に隠れた課題があることが窺える対象者  
例：子どもがひきこもりや不登校のひとり親世帯  
親と子が障害者の世帯  
高齢者と障害者の世帯  
高齢者とひきこもりの世帯

当事業の特性上、早急な支援の開始や情報共有が不可欠となります。そのため、支援会議は“コンパクト（機動力）”で“スピーディー”なものである必要があると考え、最小限度のメンバーで支援会議を実施する可能性を想定しております。また、所内会議を随時行い、対象者の支援状況や課題等に関して日程を確定させた定期的な支援会議と、支援内容に関して必要に応じた随時開催の会議が開催されることを踏まえた支援体制を構築します。

# 企画提案書

## 管理運営について

### (4) 関係機関との連携や協力方法、並びに不足している社会資源の開拓に関する取組み

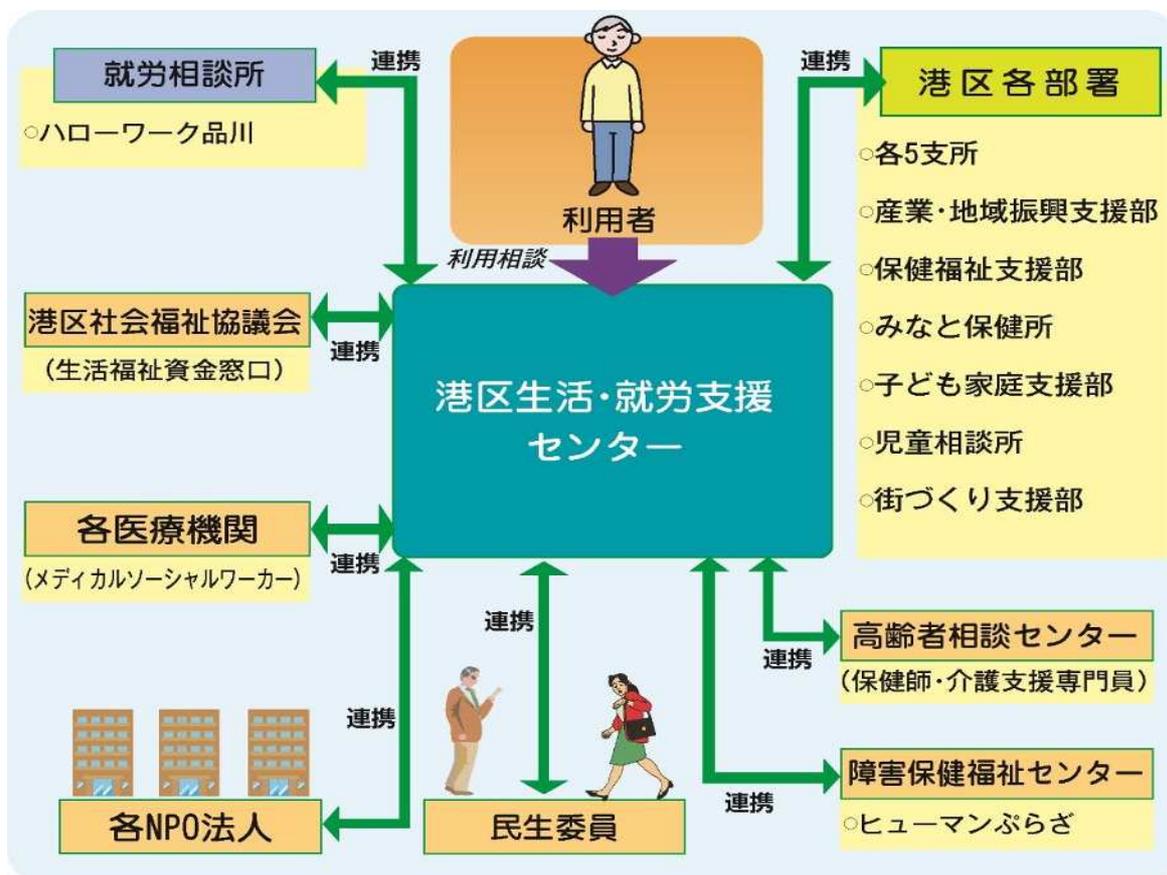
当法人における受託事業の実施の中で、業務の効率化、手厚い支援を行う為に、当該事業の実施に関しましては、関係機関とのネットワークづくりと、その調整が必須であると考えています。これまでの事業運営でも、ハローワーク等就労関連や医療機関等関係機関やNPO法人やボランティア団体、不動産会社等とのネットワークを構築したことによって、円滑な支援が可能となってきた経緯があります。

ネットワークづくりに際して重要なのは、当該事業の役割に対する共通認識、事業全体のイメージの共有です。特に、関係機関に対して支援の協力要請が多くなることが予想されることから、当該事業の役割を理解していただくとともに、ただの負担増とはならないよう事前調整や、アフターフォロー等にて事務負担の軽減を図り、信頼関係を築くことが重要だと考えています。

事業概要図を作成し、配布するだけではなく各部署にて直接お話しいただける時間を調整し、制度への理解、イメージ共有を行ってまいりました。また、スクールソーシャルワーカー、中学校、障害者ネットワーク会議、保健師、介護保険事業の連絡会等に参加し、関係機関に対して周知を図るとともに顔の見える関係作りをしていきます。

港区内の社会資源として、当該事業の実施において、ネットワークづくりが欠かせない特に重要な関係機関は、下図の機関があると考えています。

生活福祉調整課様はもちろんのことですが、各関係機関に対して、事業の周知、協力要請のみではなく、支援対象者をつなげた後でのアフターフォロー等もしっかり行うことで、当該事業に対しての信頼を築きあげます。



※ 印刷はA4サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

安全管理について

以下の内容について、それぞれ具体的に記載してください。

- (1) 個人情報の管理体制・方法、並びに事業従事者に対する守秘義務や個人情報管理についての研修・指導内容とその方法
- (2) 苦情等トラブルの未然防止策、並びに対応策等の危機管理体制

(1) 個人情報の管理体制・方法、並びに事業従事者に対する守秘義務や個人情報管理についての研修・指導内容とその方法

福祉サービスを遂行する上で全職員が個人情報の保護、管理の重要性を認識し、その取扱いに関する法令、国が定める指針その他の規範の遵守を目的とした「個人情報保護方針」と「個人情報の取扱い」を定めています。取り扱う個人情報を保護する責任を持ち、目的外利用を行わないこと及びそのための措置を講じることを含むとともに監査、点検活動を行います。

当法人が保有する個人情報への不正アクセス、個人情報の漏えい、滅失または、き損の防止並びに是正措置を講ずること、顧客のニーズや最新の情報技術の動向を踏まえ、個人情報保護マネジメントシステムを適時・適正に見直し継続的な改善を実施すること等を「個人情報保護方針」において宣言しています。当法人ではこの「個人情報保護方針」に基づき、個人情報を取得する際には、その利用目的を予め明確にし、適切に個人情報を取り扱うことを目的とした「個人情報の取扱い」を定めています。顧客から業務を受託する際に取得する個人情報及び書面により直接取得する個人情報は、福祉サービス実施のために利用すること、予め定められた利用目的以外に個人情報を流用しないことを宣言しています。上記の方針及び取扱いに基づき、当法人における福祉サービスを利用される際にはその利用目的を明示し、相談者から預かる個人情報についてもその保護及び管理についての方針を案内しています。併せて、個人情報の管理につきましてはマネジメントシステムを構築し、職員に対する周知・教育・訓練を定期的実施することにより、個人情報保護に対する意識を常に持つよう喚起しています。

○ 具体的な個人情報保護

個人情報保護に関して取り組んでいる具体的な一例としては、事務所の入退管理や鍵のかかるキャビネットでの文書保管、保管責任者による管理等があります。また、パソコン上のネットワークアクセス権管理やインターネットにつながるオンラインの機器については個人情報を取扱わない等の、電子機器関連におけるあらゆる個人情報漏えいリスクの管理方法についても内規で規定しており、これに従った運用を行っています。

○ 個人情報保護研修

各職員に対し業務に就く前に個人情報保護に関する法人内研修を行い、個人情報保護の徹底に努めています。また、定期的（1年に1回以上）に個人情報保護に関する研修を実施しています。

○ プライバシーマーク

当法人は一般社団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）より、平成24年12月9日付でプライバシーマーク付与認定（第10862119(07)号）を受けており、現在は7回目の更新審査を終了しています。



# 企画提案書

## 安全管理について

### (2) 苦情等トラブルの未然防止策、並びに対応策等の危機管理体制

当法人では、組織によるリスク管理体制を整備しております。事故やトラブル等が発生した場合でも法人規定の「リスクマネジメント実施規程」、「緊急対応規定」、に則り、各種リスクに関する的確な対応が出来るようにしております。

#### ○ 区民対応の際におけるトラブル防止策とトラブル発生後の対応

区民からの苦情に対しては、社会福祉法第 82 条をふまえて適切な対応を行います。当法人では苦情の申請をされた方の権利を擁護しつつ、トラブルへの迅速な改善を図ることを目的とした「苦情対応規定」を定めており、これに基づき確実な対応が出来る体制を整えております。トラブルの内容にもよりますが、区民対応における一方的な苦情等から派生した問題や担当相談員変更の要望等には、直ちにその内容や詳細について冷静に情報収集を行ないません。その上で港区様と統括責任者、主任相談員との間で相談及び協議のうえ、相談対応が継続できるよう解決を図ります。ただし、支援における相談員の接遇が著しく不適切であったと判断される場合には、港区様と当法人での協議のうえ相談員の変更をもって対応いたします。

#### ○ 区民対応以外の業務におけるミスの未然防止策及び発生後の対応

区民対応以外の業務についても様々なミスやトラブルに対してのリスク管理が必要と考えます。当法人では、既出の「リスクマネジメント実施規程」、「緊急対応規定」、「苦情対応規定」に則り、的確に対応していきます。万が一ミス原因の事故等が発生した場合には、その詳細について総括責任者から港区様へ迅速に連絡および報告をさせていただきます。そして協議のうえ、事故等に対して早急に解決を図ります。さらに事故やトラブル事例等について常に最新の事件事例を収集し、職員教育の資料とすることで事故等の発生を未然に防止いたします。

#### ○ 万が一の事態に備えた保険の加入

当法人では万が一の事態に備え、下記の保険に加入しています。

| 保険者                | 保険種類                 | 保障対象  |
|--------------------|----------------------|---|
| あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 | 介護保険・<br>社会福祉事業者総合保険 | 賠償責任・使用者賠償責任・受託物賠償責任・個人情報漏えい賠償責任・個人情報漏えい費用損害・借用不動産・財産 |
| あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 | 受託者賠償責任保険            | 受託物等紛失・盗難   |
| AIU 保険会社           | プライムマネジメント保険         | 受託物等紛失・盗難   |

※ 印刷はA4サイズとしてください。文字のサイズは原則として 11 ポイント以上とします。

自立相談支援事業について

- (1) 自立相談支援事業運営・内容及び手法について、それぞれ具体的に記載してください。
- (1-1) 想定する支援対象者及び支援手法
  - (1-2) 地域における生活困窮者等の適切な把握方法
  - (1-3) 支援調整会議の運営方法
  - (1-4) 必須事業及び3任意事業を一体的に実施することを活かした効果的な支援計画の作成手法
  - (1-5) 就労支援を含めた、効果的な自立相談支援手法
  - (1-6) 支援終了後のフォローアップにおける、適切な見守り方法
  - (1-7) アウトリーチによる相談支援の実施方法、頻度等
- (2) 以下の事業の想定する支援対象者及び支援手法を、それぞれ具体的に記載してください。
- (2-1) 生活困窮者、生活保護受給者それぞれの家計改善支援事業
  - (2-2) 生活困窮者、生活保護受給者それぞれのひとり親家庭自立相談支援事業
- (3) 住所不定者等相談支援事業の想定する支援対象者及び支援手法、並びに路上生活者の巡回相談における支援手法について、具体的に記載してください。
- (4) 学習相談支援事業について、次の内容を含めて具体的に記載してください。
- (4-1) 想定する支援対象者及び支援手法
  - (4-2) 学力向上以外の目的
  - (4-3) 港区が実施する低所得世帯（生活保護受給世帯含む）の中学生・高校生学習支援事業との連携方法
- (5) 住居確保給付金の利用者への申請支援及び効果的な就労支援等の手法について、具体的に記載してください。

(1) 自立相談支援事業運営・内容及び手法について、それぞれ具体的に記載してください。

(1-1) 想定する支援対象者及び支援手法

《想定する支援対象者》

以下のような課題を抱えた方を支援対象者として想定しています。

【分類①】※法人独自

- 就労に課題…就職活動の方法がわからない、就労経験が少ない、職が定着しない等。
- 心理に課題…発達障害、軽度の知的障害、精神疾患、依存症もしくはその疑いがある等。
- 生活に課題…生活習慣が乱れている、浪費癖、社会性・生活能力に課題がある等。
- 家計に課題…借金があるが法律相談を受けていない、解決方法を知らない等。

【分類②】※厚生労働省発表資料『生活困窮者支援制度の概要』より法人作成

| 想定される相談者            | 支援メニュー    | 港区の独自性  |
|---------------------|-----------|---------|
| 就労に向けた準備が必要な方       | 就労準備支援事業  | +就労支援事業 |
| 柔軟な働き方を必要とする方       | 就労訓練事業の斡旋 | +就労支援事業 |
| 就労に向けた準備がある程度整っている方 | HW 事業     | +就労支援事業 |
| ひとり親で支援を必要とする方      | —         | ※独自事業   |
| 緊急に衣食住の確保が必要な方      | 一時生活支援事業  | —       |
| 家計から生活再建を考える方       | 家計改善支援事業  | —       |
| 貧困の連鎖の防止            | 学習支援事業    | +学習会    |

# 企画提案書

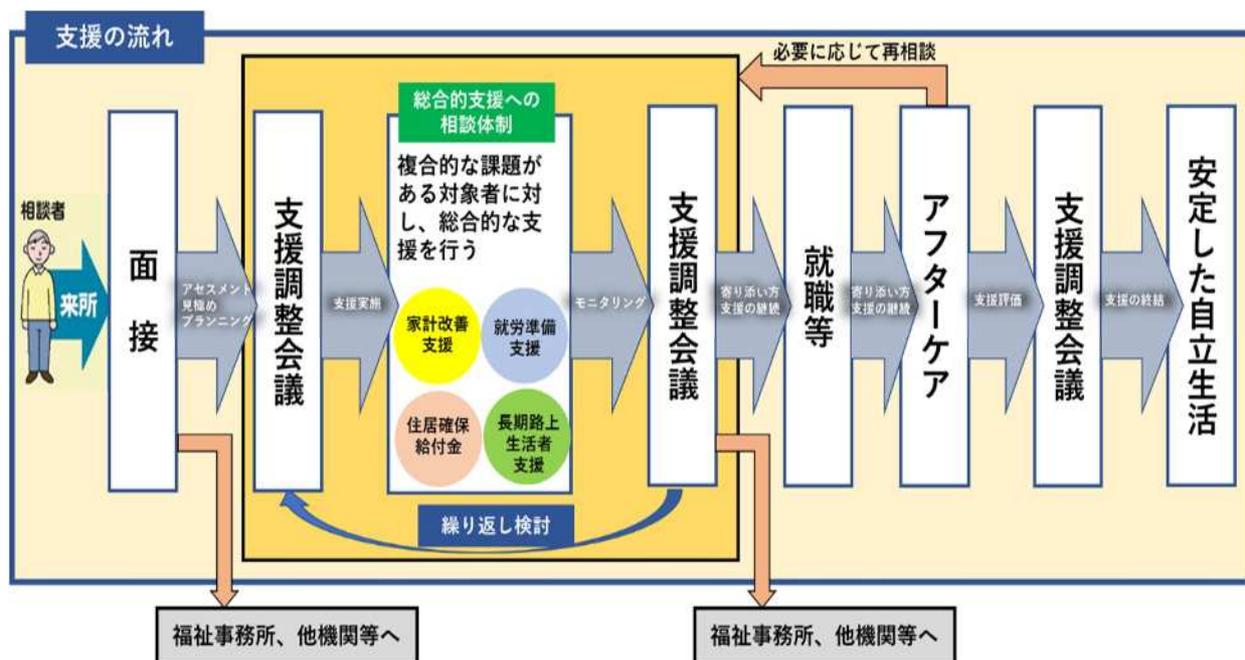
## 《支援手法》

### ・相談受付業務（インテーク）

生活困窮者に対する総合的な相談窓口として機能するように、相談者の現状に即した効果的な相談となることを前提に相談受付業務を実施します。また、関係機関からのご紹介事案も多くなると考えております。相談者の方が二度手間、三度手間とならないように、各関係機関と情報の共有をし、適切な窓口への案内を行います。

インテークでは相談者との関係性を築く大事な場面と位置付けて、電話相談された方、および相談に来所された方が、早急に困窮した状態から脱却できることを目指して相談を進めます。相談者の訴えを傾聴することを重視し、訴えの背景や要因を理解できるよう対話を進めます。

電話相談または窓口に来所されたうえでの相談について、どちらも丁寧かつ十分に相談者の主訴を聞き取ります。この時点で他制度や他機関に案内することが最善と判断された場合には、円滑に相談が受けられるように他の相談窓口へつなぎます。また、電話対応をする際には相手の顔が見えない分、相手の状況をよく把握するよう「聴く」姿勢を持ち、ハッキリとした聞き取り易い言葉を使いながら、話すスピードに気を付けて丁寧な対応を心掛けます。



### ・相談者の生活状況・適性の把握（アセスメント・スクリーニング）

アセスメントに際しては、相談者との対話を通じて得られる情報をもとに進めることとします。本人の訴えを丁寧に傾聴し、訴えの背景や要因を理解できるよう対話を進めていきます。本人が抱える課題としては、すでに表出し自己認識しているもののほか、表出していないものや本人が課題として認識していないものも含まれる場合があります。このことから、幅広く漏れがない聞き取りを行うほか、聞き取りの状況に応じて、本人からの同意を得てから関係機関より情報提供を受ける等の手法により情報に偏りが生じないように努めます。

アセスメントの結果、課題の解きほぐしが進んだ時点でスクリーニングを実施します。

(A) 情報提供で終了する場合、(B) 他の専門機関につなぐ場合、(C) 継続して支援をする場合等といった相談者対応の方向性について、組織としての判断を行います。

# 企画提案書

## ・自立支援計画作成（プランニング）

スクリーニングの結果、継続して支援することとされた相談者については、本人と相談員の協働により自立支援計画を作成します。年齢階層や、生活歴、健康状態および嗜好等を把握した上で困窮状況を総合的に把握し、直ちに支援計画を立案します。

支援計画には、本人が解決したい課題と、長期目標・短期目標を設定し、達成に向けて活用が必要なサービス、および本人や支援者がとるべき行動を整理して記載します。そして対象となる方へ課題の把握及び分析を行い、複合的な課題がある支援対象者に対してもワンストップとなるよう総合的な支援を実施します。

### （1-2）地域における生活困窮者等の適切な把握方法

複合的な生活課題を抱える生活困窮者を適切かつ早期に把握するためには、関係機関とのネットワークづくり、地域社会に根ざした見守り体制の構築が必要です。

住民税、公営住宅の家賃、給食費等の滞納がはじまった方などは、当該事業の対象となり得る方々であり、こういった方々の把握につきましては、可能な範囲で各担当部署様から情報提供がいただければ円滑な把握が進むと考えています。そのために、当該事業の支援員と関係機関の職員間にて「顔の見える関係」を構築し、関係機関と協働することで、法制度の狭間に陥らない支援の実施を目指します。「顔の見える関係」を増やすための取り組みとして、支援対象者に対して訪問・同行支援を原則実施し、実際に窓口や施設に赴く支援や、生活困窮者が出向くと想定される窓口に対して積極的に赴き、周知・説明を行うことが有効であると考えます。

また福祉・就労・教育・税務・住宅の各部局のみならず、医療機関、女性支援団体、外国人支援団体、NPO、警察、司法機関など、様々な団体との接点を増やすことで、支援の幅が広がるだけでなく、地域社会に住むすべての区民のニーズを把握する環境が整備され、地域社会に根ざした見守りが可能になると考えます。

### （1-3）支援調整会議の運営方法

支援対象者の課題に対応する支援計画（案）を策定し、適切な支援を実施するためには、支援調整会議を適正かつ円滑に実施するための管理手法を講じる必要があります。当法人では、以下の3点に注意を払って運営を行います。



開催方法： 定期開催（月1回・概ね15件程を想定）

出席者： 港区生活福祉調整課

主任相談員 or 自立支援員

+

各任意事業受託事業者・担当者

必要な場合には、関係機関（HW・社協など）

”

、自治体の他部署

1点目は、『スピーディーでコンパクトな開催』です。各自治体で開催方法は様々ですが、『必要な時期に』『必要な参加者で』開催できるように実施します。開催の準備にあたっては、本人や関係機関の意見や情報は入手しておきます。

2点目は、『“必要な場合には” 関係機関の参加』です。調整会議に参加が必要な関係機関

# 企画提案書

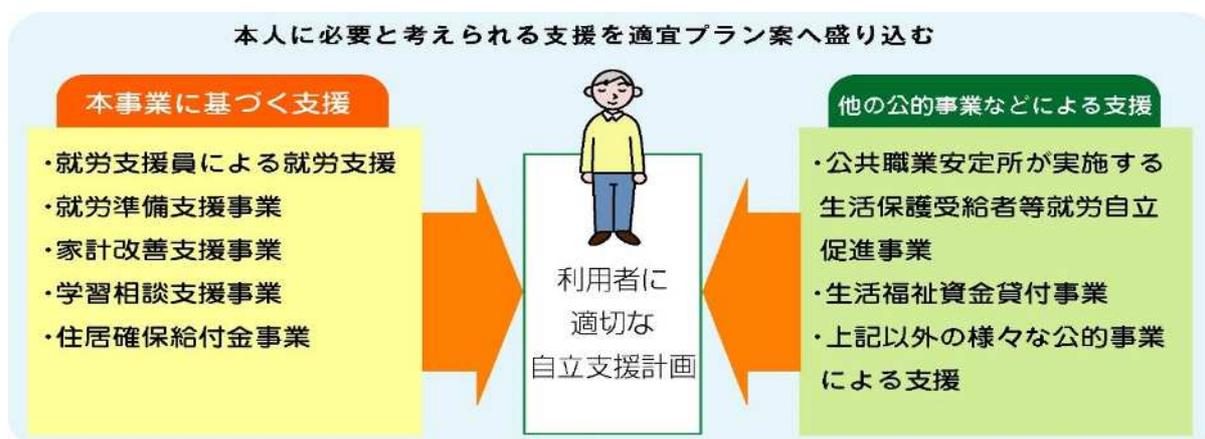
には事前に調整した上で、参加を提案します。事案にもよりますが、みなとジョブスポットや港区社会福祉協議会などを想定しています。

3点目は、『行政と協働』したリスクマネジメントの実施と社会資源の開発です。生活困窮者支援では、個人の尊厳を確保した関わりが求められます。支援内容や支援記録において、各種法制度を遵守した支援であるかどうか、支援上のリスクを港区様と円滑かつ速やかに共有することが必要だと考えます。

## (1-4) 必須事業及び3任意事業を一体的に実施することを活かした効果的な支援計画の作成手法

生活困窮状況に陥る方々は、家計改善支援が必要不可欠であることが多く、就労継続能力の課題により就労訓練が必要な場合、相談に来所した方の児童も十分な学習の場が得られていないことが予想されます。収入を得られるようになる前の段階でも、家計管理能力・稼働能力の醸成は自立には欠かせませんし、次世代に対する支援の重要性も言うまでもありません。当該事業の精神として、“ワンストップ”、包括的な支援が最重要ですので、必須相談事業と任意事業を一体的に実施することができれば、より早く、かつ適切な支援の実施が可能となります。

具体的な支援方法としましては、後述する各支援事業の実施内容で詳細なプログラム等にてお示しいたしますが、総合相談の時点で各支援事業のプログラムの中から必要なものを組み合わせて選択し、各事業の縦割りを排した総合的な支援計画を策定します。これにより、各事業で支援計画をそれぞれ作成するといったような時間と手間をかけずに、迅速な支援の開始が可能になります。



## (1-5) 就労支援を含めた、効果的な自立相談支援手法

「5 就労準備支援事業」のなかの就労自立段階として、後述のとおりを実施します。

## (1-6) 支援終了後のフォローアップにおける、適切な見守り方法

支援終了は、基本的に他の制度、サービス、インフォーマルサポートを中心に見守られる体制に移行し、終結していくことが考えられます。他機関へのつながりが必要か否か、地域における見守りにどのようにつなげるか等のフォローアップ策についても検討し、本人及び関係者間で共有しておきます。終結後には一定期間本人の状況を確認し、何かあれば相談できる状態を確保することが重要であると考えます。

# 企画提案書

## (1-7) アウトリーチによる相談支援の実施方法、頻度等

対象者の多くは、社会的に孤立している事が多い為、様々なチャンネルからの支援依頼を受け付けられるよう支援の窓口情報を周知します。関係機関や家族からの支援依頼があった場合には、各窓口や居宅等様々な場所へアウトリーチを行い、対象者が相談窓口につながるよう支援します。

居宅等への相談支援を行う際は2名以上で訪問相談を行い、事故や不当名要求等によるトラブルを回避するよう努めます。状況に応じて柔軟に訪問が出来るよう体制を整え、窓口等への同行支援の際には、同事業に対する情報周知も同時に行い、新たな対象者の発見や顔の見える関係の構築を効率的に行っていきます。

## (2) 以下の事業の想定する支援対象者及び支援手法を、それぞれ具体的に記載してください。

### (2-1) 生活困窮者、生活保護受給者それぞれの家計改善支援事業

#### ○ 生活困窮者

##### 《想定する支援対象者について》

- ・債務を抱え、家計がまわらなくなっている人
- ・債務整理を法律専門家に依頼した直後や債務整理途上の人
- ・収入に波があるため、家計が厳しい状態の人
- ・家族で家計について話したことがなく、それぞれが勝手にお金を使っている人
- ・クレジットカードに頼って生活や買い物をしており、どれくらいの支出があるのか把握していない人
- ・一定の収入はあるが、一般債務の支払いや自身の趣向を優先する等、家賃や水道光熱費、教育費などの滞納を抱えていたり、税金や保険料などを延滞したりしている人
- ・児童扶養手当や年金の支給など月単位の収入ではなく2～4ヵ月単位の収入があり、支出も月単位で変化があり、家計管理が難しい人
- ・年金（障害・老齢・遺族・その他）の受給権が不明確な人
- ・生活保護は廃止なるが、家計の管理に不安がある人
- ・高額家賃や多額の住宅ローンを抱えており、身動きがとれなくなっている人
- ・不動産などの資産があるが、現金の収入が少なく困窮している人

生活困窮者においては課題が複合しているケースがほとんどであるため、ファイナンス面から適切な助言を行うことで優先順位をつけて交通整理を行い、適切な家計を取り戻していく支援を展開します。

##### 《支援手法について》

#### ①課題の発見と目標設定

収支の把握と家計面での目標設定を行います。

#### ②アクション

定期的に支援対象者と対面もしくは同行にて課題に対しての取り組みを伴走します。

#### ③達成度の評価（モニタリング）

本人が設定した目標の達成状況についての振り返りの作業を行います。経過の中で必要な支援の再検討も行います。

# 企画提案書

## ④支援終了

①で作成した支援計画の達成状況を相談者・自立相談支援員と確認し、支援終了とします。

上記の支援を通じて、相談者の気持ちに寄り添い、ほぐしつつも、家計という客観的な側面から浮かんでくる課題を明らかにしていくことで、本人がそれを自覚し、向き合っていくきっかけとなります。最初のきっかけだけでなく、課題を解決していく過程に寄り添うことで相談者は現状を確認する場を持ち、自信を取り戻していきます。その先にあるのが自立だと当法人は考えています。

## ○ 生活保護受給者

《想定する支援対象者について》

### ●保護廃止が見込まれる世帯

- ・光熱費や家賃等の滞納や生活保護への返還金がある人
- ・債務整理が進んでいない人
- ・就労収入が毎月一定でないまたは児童手当等受給により月によって収入が異なる人
- ・生活保護になったばかりで、家計課題の整理がついていない人
- ・生活保護が廃止になる見込みだが、廃止後のやりくりに不安がある人

### ●生活困窮者自立支援制度の家計相談支援を受けた以降に被保護になった世帯

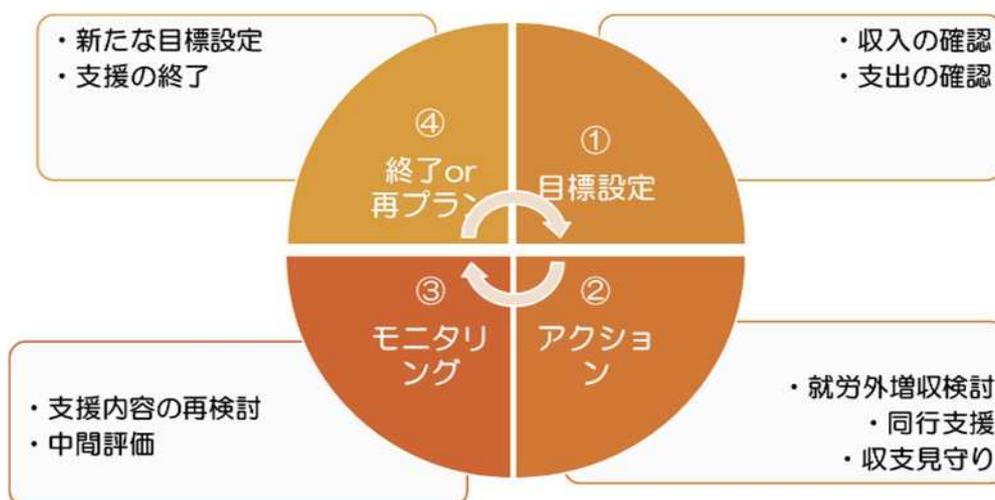
上記は一例ですが、家計相談の中で今まであまり気にしてこなかった「お金の使い方」を意識して見ていくことで自身の状況を客観視するきっかけになります。これは生活保護を受けていても「自立」をする上では必要な機会になると考えます。

《支援手法について》

前記しております、生活困窮者の家計改善支援と基本的には進め方は同様です。

生活保護受給者ということもあり、特に成功体験が少ない方が多いかと思われます。そのため家計の目標設定においては極力達成可能な目標を見立て提案し、成功体験を積むことで自立に向けた自信をつけていくことを意識して支援にあたります。

毎月の家計収支を伴走して確認していくことは担当ケースワーカー様に多くの負担をかけてしまいます。不透明な生活支出の洗い出しを行うことでアセスメントを深める効果も期待されます。



# 企画提案書

## (2-2) 生活困窮者、生活保護受給者それぞれのひとり親家庭自立相談支援事業

### ○ 生活困窮者

#### 《想定する支援対象者について》

ひとり親家庭は、子育てと生計を一人で担う不利を抱え、子育てと就業の両立困難、非正規雇用の増加等の影響から生活に困窮しやすく、また、子どもに障害がある、子どもの悩み、預け先が見つからない等の状況から包括的な支援が求められると考えます。よって、以下の対象者が想定されます。

#### ・ 未就労者

DV、離婚によりひとり親となる、または予定である者で、就労経験が乏しい、精神疾患を抱えている、就学前の児童がいる等を理由に求職活動に困難を抱えている方。

#### ・ 就労者

子育てと就業との両立やひとり親であることから正規就業先の確保の困難さにより、非正規雇用、または十分な収入が得られていない方。

#### ・ 家計状況に課題がある方

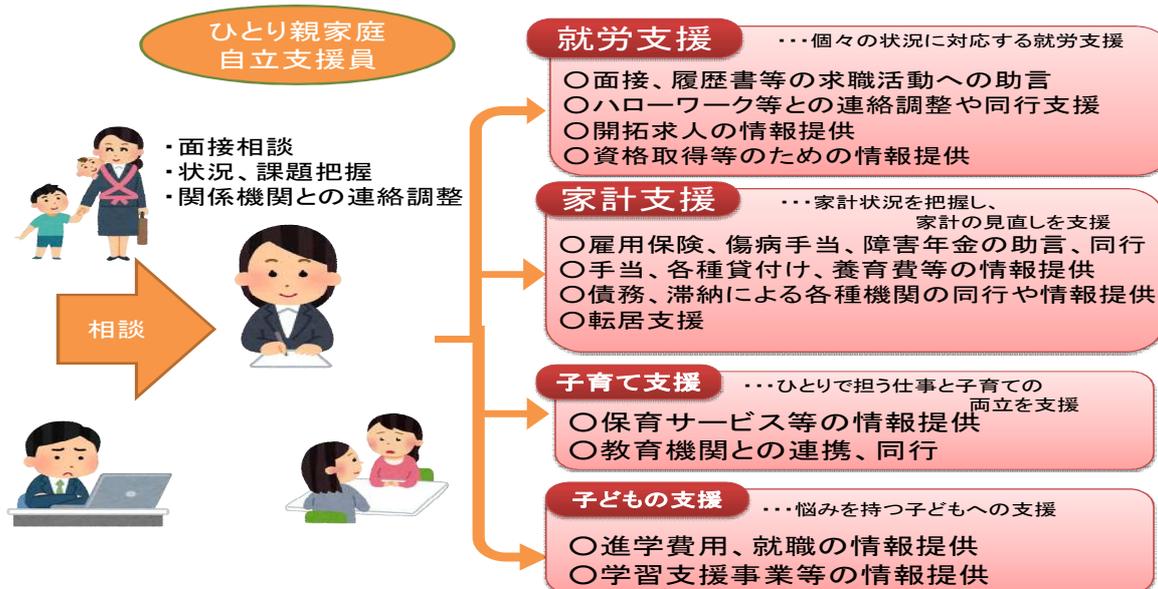
各種手当の受給のタイミングや高額家賃等の影響から現在の計画的な収支を維持していくことが難しい方。

#### ・ 外国籍の方

日本語に課題があり、ネットワークも乏しい者で、就労先が少ない、履歴書等の必要書類の記載ができない等の求職活動に困難を抱えている方。

#### 《支援手法について》

面談を通して状況や課題を把握し、本人と就労支援等のプランを作成し、課題に対して取り組んでいきます。また、訪問、同行、関係機関との連携、アフターフォローも踏まえ支援していきます。



# 企画提案書

## ○ 生活保護受給者

### 《想定する支援対象者について》

前記しています、生活困窮者の支援対象者と概ね同様と考えます。以下のような生活保護受給の開始、廃止の前後の方が主な支援対象者と想定しています。

- ・生活保護になったばかりで、生活が不安定な人
- ・生活保護が廃止になる見込みだが、廃止後の生活に不安のある人

### 《支援手法について》

こちらも前述した生活困窮者の方へのひとり親支援と基本的には同様に考えています。伴走型の支援をケースワーカー様と緊密な情報共有の上、対象世帯が安定した生活が営めるよう支援を行って行きます。

(3) 住所不定者等相談支援事業の想定する支援対象者及び支援手法、並びに路上生活者の巡回相談における支援手法について、具体的に記載してください。

巡回相談事業の対象者は、居所が無いという課題だけではなく、医療、債務、雇用等の課題を複合的に抱えているケースが多く、自尊感情の低下が顕著であると想定しています。そのため、定期的な巡回と個々に応じた相談支援を繰り返すことが肝要であると考えています。信頼関係を構築していく中で、路上生活からの脱却が可能であり、自立意欲の向上を促していくよう取り組み、個々のニーズに合った適切な関係機関へ繋げることが巡回相談の目的と捉えております。また、公共施設は一定のルールのもとに、誰もが自由に快適に利用することができる場所でなければならないと考えます。しかし、路上生活者が居場所を求めて、公共の場において起居を始めたり、他の人の使用を妨げる長時間の占拠等を行ったりしています。このような状況に対し、施設管理者、生活福祉係等と連携して巡回相談を行い、適切な施設利用について理解を求めるとともに、制度等の必要な情報を提供し、港区民の安全・安心な環境づくりを図ります。

次に、支援手法のご説明をします。巡回相談は業務内容につきましては、下図にお示しさせていただく内容を中心に行います。また、巡回時は、対象者のアセスメント、相談につながらない路上生活者との接触の工夫、その地域の路上生活者の生活実態把握等に留意しながら行い、情報の集約を進めていきます。

## ○巡回内容

| 項目            | 内容   |
|---------------|--|
| 定期巡回          | 区内の路上生活者への定期巡回相談を実施します。路上生活者の施設利用、多様な自立支援施策等の説明を行い、具体的支援へ促します。 |
| 苦情対応          | 区内、施設等に寄せられる路上生活者に関わる情報・苦情にも、巡回相談を実施して対応します。                   |
| 文書による<br>制度説明 | 自立支援施策、他の支援施策等の案内を書面により行います。識字が困難な方等にも配慮し、ルビ振り等の工夫をします。        |

# 企画提案書

|         |   |
|---------|---|
| 記録・名簿作成 | 巡回相談の結果、アセスメントの結果を記録し、個人情報保護マニュアルに基づいて保管します。また、路上生活者の状況把握のためリストを作成し管理します。 |
| 連絡先設定   | 電話連絡により、路上生活者からの相談を受け付けます。巡回相談員には外部から常に連絡がつながるように携帯電話を所持させて迅速な対応を可能にします。  |

(4) 学習相談支援事業について、次の内容を含めて具体的に記載してください。

(4-1) 想定する支援対象者及び支援手法

○ 想定する支援対象者について

対象者は、ひとり親世帯、障害者世帯、不登校、ひきこもりの子を有する世帯、生活保護受給世帯に加え、これまでの港区で学習相談支援事業の利用者や相談者の分析から、自営業等により収入が安定しない世帯、外国籍の世帯等が想定されます。また、生活困窮者自立促進支援事業の対象となる世帯への学習支援は、相談所への来所相談がない限り、基本的には表出されないところがあります。そのため、相談支援の必要性がある世帯に向けて、学校や教育委員会、学童保育指導員等とも連携を図り、支援員による積極的なアウトリーチを実施します。

○ 具体的な支援手法について

- ・ 子どもの学習及び進路に関する支援として、学習の進め方や進路に関する助言・情報提供、奨学金・貸付金の情報提供、教育資金等の利用手続きのための支援を行います。(同行含む)
- ・ 子どもとその保護者の家庭生活に関する支援として、生活習慣・学習習慣の確立に向けた相談、学習意欲の向上に向けた相談、必要な制度・専門機関へ繋げる等を実施します。(訪問・同行含む)
- ・ 学校生活に関する支援においては、ひきこもりや不登校、高校中退の防止等の相談を実施します。(訪問含む)
- ・ 関係機関との連携・協力のもと、子どもの健全育成に関する支援を行います。

(4-2) 学力向上以外の目的

本事業における目的は「貧困の連鎖を防止すること」と考えています。前述した支援手法を用いて、子どもの将来の自立に向けたきめ細かで包括的な支援を行っていきます。また、学習支援を入り口として世帯全体の支援へとつなげ、子ども本人と世帯の双方にアプローチし、子どもの将来の自立を後押しとなるよう実施します。

(4-3) 港区が実施する低所得世帯（生活保護受給世帯含む）の中学生・高校生学習支援事業との連携方法

- ・ 低所得世帯の中学生・高校生学習支援事業の初回面談に参加し、利用者へ学習相談事業の紹介・説明を行います。

## 企画提案書

- ・ 初回面談時に低所得世帯の中学生・高校生学習支援事業とインターク・アセスメントの情報を共有することによって潜在的な対象者の把握をし、早期に学習相談支援事業の利用につなげます。
- ・ 中学生・高校生学習支援の教室において定期的に主張相談ブースを設け、利用者が気軽に相談できる機会を作ります。
- ・ 中学生・高校生学習支援事業の調整会議に参加し情報交換をすることにより、詳細な状況を把握し、利用者の必要に応じた支援を行います。

(5) 住居確保給付金の利用者への申請支援及び効果的な就労支援等の手法について、具体的に記載してください。

### ○ 利用者への申請支援

事業の利用者に対し、①わかりやすい制度説明、②迅速な申請手続き、③受給中の適切なフォロー、④家計改善支援等との組み合わせにより、住居確保給付金による支援が有効性を高め、当事業の真の効果が明確に出るような業務を実施します。

住居確保給付金の申請受付については、事前研修を行い、制度説明等最低限の支援を実施できるように致します。訪問等で担当者が不在の場合も想定されますので、全支援員が、相談受付業務を代行して行えるような引継体制及び研修体制を構築します。

### ○ 効果的な就労支援の手法

① 利用者には申請前の段階からキャリアコンサルティングを行い、就労までに解決する必要がある課題を把握したうえで、3か月以内の就労を目指した具体的な求職活動のプランを利用者と一緒に作成します。

② 手持ち金がない等当座の生活費の捻出に困難がある対象者に対しては、家計支援と共に社会福祉協議会の福祉資金（生活福祉資金）への案内や、アルバイト等の臨時就労の提案も行い、安定した就労まで生活が維持出来るよう支援します。

③ 求職活動を行う際に必要となる面接用品（スーツ等）を持っていない利用者に対しては、貸出を行います。

④ 月4回以上の面接時は、毎回の面接に課題を設定し、課題に対してどのようなアクションを起こしたかを確認し、次の課題を設定することにより、最初に設定した目標に近づくよう支援します。

また、隣接している「みなとジョブスポット」との連携によって、求人の検討⇒応募先の選定⇒紹介状の発行⇒応募までの流れをスムーズに行い、利用者の求職活動の負担を軽減します。

さらに、利用者の必要に応じてキャリアの棚卸、求人の選択方法や応募書類の作成指導、応募先企業に関する情報収集、面接対策等の支援メニューの組み合わせによって利用者を早期就労に導きます。

※ 印刷はA4サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。

就労(準備)支援事業について

- (1) 以下の事業の想定する支援対象者及び支援手法を、それぞれ具体的に記載してください。
  - (1-1) 被保護者就労支援事業
  - (1-2) 就労準備支援事業
- (2) 求人開拓業務について、開拓手法、想定する支援対象者への求人情報提供方法及び情報の取扱いについて、具体的に記述してください。
- (3) 生活保護受給者等就労自立促進事業に基づいた「みなとジョブスポット」との連携方法について、具体的に記載してください。

(1) 以下の事業の想定する支援対象者及び支援手法を、それぞれ具体的に記載してください。

(1-1) 被保護者就労支援事業

当法人では、定期面談も大事ではありますが、機動性も同様に重要であると認識しています。ハローワークへの同行のみならず、組織として求人情報収集や協力雇用主の開拓などにも力を入れています。面談にて就労の阻害要因を把握し、債務整理、住所設定、緊急連絡先・保証人確保、携帯電話確保、履歴書作成、面接助言、適職選定、入社手続き等の支援を行ないます。その他、支援員に業務用携帯電話を配布し、対象者に電話番号を周知します。迅速な支援が可能となり、支援員が他の対象者への支援中で外出時であっても迅速に対応可能となります。

○想定する支援対象者

|             |  |
|-------------|--|
| その他世帯       | 未就労により社会との接触が薄れる状態が継続すると、社会復帰への困難さが増すことになるため、稼働能力のある対象者に対し早期就労を目指します。特に生活保護受給開始したばかりの方の早期就労が重要と考え、早期自立を促します。   |
| ひとり親家庭      | 生活状況や家庭環境を把握し、関係機関との連携（保育園、保健師など）により、生活環境の整備を行います。それに伴い、資格取得や段階的就労を促しています。必要に応じて、その子どもへの支援にも積極的に取り組んでいきます。     |
| 障害者支援       | 障害の特性に応じた就労支援センターやハローワーク障害者窓口と連携し、利用開始までの各種手続きの支援、通所後の状況確認や支援対象者のアフターフォローを行い、就労開始まで支援します。                      |
| 元ホームレス等への支援 | 社会基盤（身分証明書作成、口座作成など）整備や人的資源（緊急連絡先・保証人など）の確保を行うとともに、就労体験や開拓求人への応募による就労も促していきます。                                 |
| 若年者支援       | ひきこもり経験や不登校から就労経験がなく社会との関わりが希薄化している対象者に対し定期的な相談を促し、段階的な就労支援を行います。若者サポートセンターなどの関係機関と連携し自発的な求職活動が出来るよう意欲喚起に努めます。 |
| 就労困難者支援     | 医療機関などとの連携により自立阻害要因を明らかにし、状況により就労準備支援事業の利用を検討します。  |

# 企画提案書

## (1-2) 就労準備支援事業

### ○ 生活困窮者

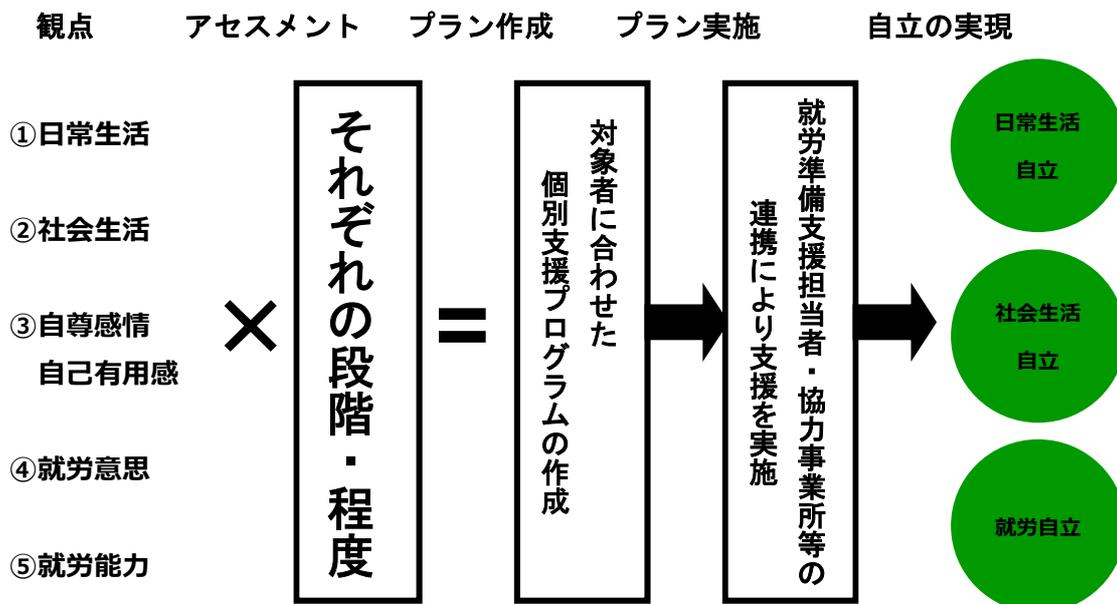
支援対象者としては、収入が生活保護基準と同様またはそれ以下の方、一定の資産を保有しているが、傷病や障害、ひきこもり状態等により生計維持が困難な方、生活習慣や社会参加能力形成・改善が必要な方、自尊心や自己有用感を喪失している方、就労意思が希薄・就労に関する能力が低い方等が想定されます。

#### 【具体的な支援対象者】

- 生活習慣の形成・改善が必要な方  
決まった時間に起床・就寝できない
- 社会参加能力の形成・改善が必要な方  
他者との関わりに不安を抱えており、コミュニケーション能力が不足している
- 自尊心や自己有用感を喪失している方  
自己肯定感が低く、自分に自信が持てない
- 就労の意思が希薄・就労に関する能力が低い方  
ハローワークにおける職業紹介、職業訓練等の雇用支援施策では就労が困難

支援手法としては、初回面談にて支援対象者を5つの観点で状況を確認、アセスメントにて解決すべき課題を明確にすることにより、対象者の課題に沿った観点からそれぞれの段階・程度に合わせて個別の支援プログラムを作成し3つの自立段階を実現します。

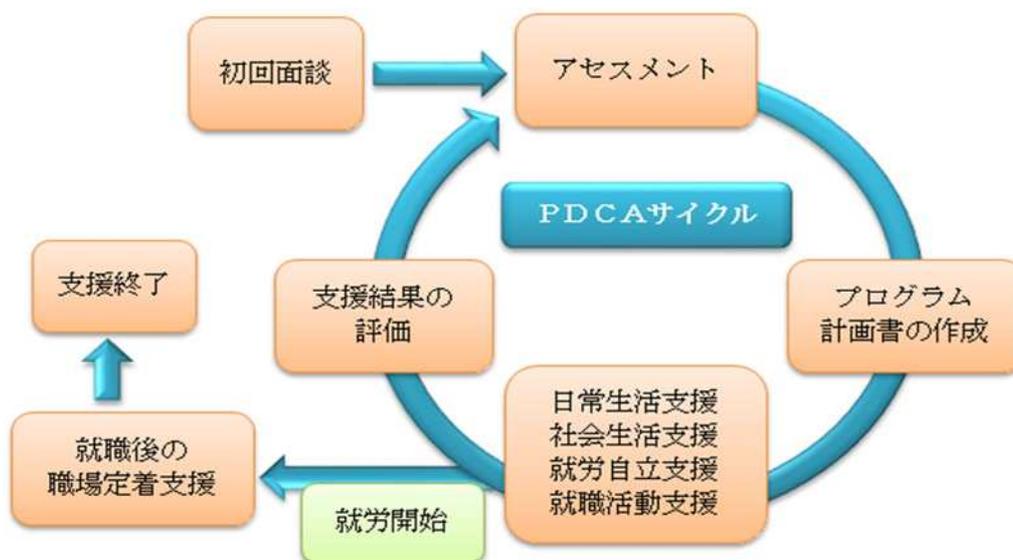
#### 【支援手法】



# 企画提案書

## ○ 生活保護受給者

当法人での支援実績から想定される支援対象者としては、「就労経験が少ない・ほとんどない方、ひとり親家庭、傷病や障害があり就労継続に課題がある方、生活保護受給歴が長い方、ひきこもり状態にある方」等が就労支援の前段階が必要な方が想定されます。抱えている課題として「社会参加先がなく他者とのかかわりが減っている、生活のリズムが不安定、適切な身だしなみができない、他者とのコミュニケーションの不得手、就職活動・就労への不安、どのような仕事が適職かわからない、年齢を理由とした不採用が続いている、持病や障害がありフルタイム就労が困難」等が悩みとして多くみられます。



支援手法としては、初回面談にて支援対象者の希望や地区担当員からの情報を確認、アセスメントにて解決すべき課題を明らかにすることにより、対象者の課題に沿った個別の支援計画を立てプログラム計画書の作成を行います。日常・社会・就労・就職活動の各支援は段階的に目標を設定し、達成することにより自尊心の回復を目指していきます。支援対象者の状況によっては各支援を同時並行で実施することもあります。支援結果は計画書作成時に設定した期日経過後に評価を行い、最新の状況に合わせて再度のアセスメントとプログラム計画書の作成をするPDCAサイクルを支援終了まで実施します。就労を開始した後は職場定着支援にて、就労による環境変化への不安、悩み等を定期的に聴き取り就労先への定着と自立を支援します。

支援するうえで支援対象者の「自己肯定感の回復」を重視して取り組んでいます。内職プログラムやボランティア活動に参加することにより、社会との接点や自信を取り戻し、自立を目指していく支援プログラムを作成します。

# 企画提案書

(2) 求人開拓業務について、開拓手法、想定する支援対象者への求人情報提供方法及び情報の取扱いについて、具体的に記述してください。

## ○ 職業紹介事業の活用

就労支援については、みなとジョブスポットを中心に活用したいと考えています。そのうえで、ハローワーク求人でのマッチングがうまくいかない場合等は、当法人の無料職業紹介所を並行して活用します。現在、その職業紹介所では、特に、高齢、障害、犯罪歴や自己破産等就職阻害要因となりえる条件を持った方でも受け入れ可能な求人や、日払い、寮付など緊急時にも対応可能な求人等、ハローワーク等の既存の職業紹介では対応しづらいニーズに対する求人開拓を行います。当法人が受託した際は、港区内の求人も積極的に開拓をいたします。

## ○ 職業紹介所

当法人では、既に下記の職業紹介所を運営しています。現在、協力雇用主様十数社に登録いただいております。一般就労が難しい方の雇用実績も多数ございます。

◆ 無料職業紹介所「しごとひろば・やまて」（許可番号 13-ム-300014）

◆ 有料職業紹介所「しごとひろば・やまて」（許可番号 13-ユ-304870）

特に、生活困窮世帯に特化した求人（日払い求人や寮付き求人）を開拓しています。また、生活保護受給者で長時間就労が難しい方や就労困難者でも相談可能な求人、週払いや日払い可能な求人の開拓に成功しています。

◆ 当該事業以外での法人全体での求人開拓員としての配置は5名。

◆ 収益事業である環境事業部の同業者への働きかけ  
（各種同業組合等の加盟企業は240社程度）。

◆ 例）目黒区30件の登録

## ○ 雇用協力企業

当法人は独自で開拓した協力雇用企業や専門機関との連携を強くし、新規求人の開拓や就労状況等の情報共有を行い、就職率、就労定着率の向上を目指します。

## ○ 求人情報の取扱い

職業安定法第5条の3及び第42条に関する事項に遵守し、求職者に対し業務の内容及び賃金、労働時間、労働契約の期間等の労働条件を明示します。

# 企画提案書

(3) 生活保護受給者等就労自立促進事業に基づいた「みなとジョブスポット」との連携方法について、具体的に記載してください。

当該事業は「第2のセーフティネット」であり、みなとジョブスポットとの連携、協働は必須であると位置づけます。当該事業とみなとジョブスポットでの事業の両方の対象者となる生活困窮者に対し、それぞれにはない機能を互いに補いながらチーム体制をつくり一貫した支援を行います。

## ジョブスポットとの連携によりワンストップ型の支援を実施

- 支援対象者の誘導をスムーズにする
- 就労意欲を損なわない早期支援をする
- 生活面と雇用面で連続性のある支援をする
- 支援方針や対応状況等に関するケース会議を行なう
- 求職活動状況等の情報共有を行なう

① 就労支援員による総合的なインテーク・アセスメントの実施により利用者の下記内容において的確に把握し、ジョブスポットの就労支援ナビゲーターと共有します。

- ・生活能力の程度：規則正しい生活ができているか
- ・就労意欲の程度：自ら進んで働こうとする気持ちがあるか
- ・職業能力の程度：希望職業に就くための必要な職業能力はあるか
- ・阻害要因：障害・疾病・家庭環境等、就労にあたって考慮すべき事項があるか
- ・就労時期：すぐに就労が可能か
- ・就職希望条件：希望する職種や雇用形態が固まっているか
- ・自己の振り返り：自らが置かれた状況が把握できているか

② 対象者の状況を踏まえ、就労までに解決することが必要と思われる課題を整理・検証し、就労支援員はジョブスポットの就労支援ナビゲーターと協議のうえ、就労支援プランの策定をします。

③ 対象者との支援開始の確認時では、就労支援員がジョブスポットの就労支援ナビゲーターと共に就労支援プランを説明し、必要に応じて求人状況・雇用情勢の説明や求職活動の心構え等の助言においても協力して行います。

④ 支実施過程においては、就労支援員がジョブスポットの就労支援ナビゲーターと面談前後に適宜協議し、対象者の早期就労に向けたキャリアの棚卸、応募書類の添削・作指導、求人選択方法の支援、応募先企業に関する情報収集、面接対策支援、求職活動不調理由の検討と対策、支援プランの見直し等を協力して実施します。

⑤ 対象者の就労決定後は、就労支援員が職場定着支援を行い、状況をジョブスポットの就労支援ナビゲーターと共有することで、双方の支援内容の検証を行い支援の向上を目指します。また、対象者の定着が困難な場合は、再就労支援を迅速に行います。

みなとジョブスポットが隣接していることにより、早期に就労支援を開始することができ、情報共有を随時行える状況下であることで対象者の現状の把握が可能となります。早期就労に向けた支援を連携して取り組み、対象者の生活の安定を早期に目指す支援を行います。

※ 印刷はA4サイズとしてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とします。